

**EFEKTIVITAS APLIKASI SIPINTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN SITUBONDO
PROVINSI JAWA TIMUR**

Kautsar Zulfahmi¹

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Fakultas
Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri

kautsarzulfahmi13@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *The SiPinTer application in terms of ease of access and use of the application must be good for the community, especially the lower middle class and aged 50 years and over who have the desire to apply for a business or non-business license to DPMPTSP, because there are several service applications government-owned online services where access to the system is difficult and complicated to do, difficulties in accessing and using applications may not be felt by today's millennial children with their technological knowledge, but for people born in the 70s it can be a problems in the use of online-based community service systems.*

Objectives: *The objectives of this study are: 1. To determine the effectiveness of the SiPinTer application in improving licensing services in Situbondo Regency. 2. To find out the licensing services received by the community by using the SiPinTer application.* **Results/findings:** *The result of this study is that there is research on application services to the community that are implemented in Situbondo Regency where these applications can serve the community quite well and can meet the needs of the community regarding obtaining permits quickly and accurately.*

Method: *The method used in writing this thesis is observation and interviews. The Situbondo Regency Government uses the SiPinTer application as a medium to serve non-business licensing to the public. this is also a solution so that the activities of the Regency Government do not stop due to the impact of the pandemic, so all levels of society must add technological insight. Likewise with the DPMPTSP employees themselves. So that people can still get actual services, the use of the SiPinTer application makes it easier for people to obtain Practice Permits.* **Conclusion:** *People don't need to come all the way to the office to get*

a permit, just through a smartphone. It also aims to reduce crowds, which is strictly prohibited in the midst of the Covid-19 pandemic.

Keywords: SiPinTer Application, Effectiveness, Internet

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Aplikasi SiPinTer dalam aspek kemudahan akses dan penggunaan aplikasi haruslah baik bagi masyarakat terutama lapisan masyarakat menengah kebawah dan umurnya sudah 50 tahun keatas yang mempunyai keinginan untuk mengajukan ijin usaha atau non usaha ke DPMPTSP, karena ada beberapa aplikasi pelayanan *online* yang dimiliki pemerintah yang akses untuk masuk ke *system* itu sulit dan rumit untuk dilakukan, kesulitan akses dan penggunaan aplikasi mungkin tidak dirasakan oleh kalangan anak milenial zaman sekarang dengan pengetahuan teknologi mereka, tetapi bagi masyarakat yang lahir di tahun 70-an hal itu bisa menjadi masalah dalam penggunaan *system* pelayanan masyarakat berbasis *online*.

Tujuan: Adapun tujuan penelitian ini adalah : 1. Untuk mengetahui efektivitas aplikasi SiPinTer dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kabupaten Situbondo. 2. Untuk mengetahui pelayanan perizinan yang diterima masyarakat dengan pemanfaatan aplikasi SiPinTer. **Hasil/temuan :** Hasil dari penelitian ini ialah ada riset tentang pelayanan aplikasi terhadap masyarakat yang diterapkan di Kabupaten Situbondo dimana aplikasi tersebut dapat melayani masyarakat dengan cukup baik dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terkait mendapatkan surat perizinan secara cepat dan tepat.

Metode : Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini ialah pengamatan dan wawancara. Pemerintah Kabupaten Situbondo menggunakan aplikasi SiPinTer ini sebagai media untuk melayani perizinan non usaha kepada masyarakat. hal ini juga menjadi solusi agar kegiatan Pemerintahan Kabupaten tidak terhenti karena dampak pandemi, maka seluruh lapisan masyarakat harus menambah wawasan teknologi. Begitu pula dengan pegawai DPMPTSP sendiri. Agar masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan yang aktual pemanfaatan aplikasi SiPinTer memudahkan masyarakat untuk memperoleh Surat Izin Praktik. **Kesimpulan :** Masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh ke kantor untuk mendapatkan surat izin, cukup melalui smartphone. Hal ini juga bertujuan untuk mengurangi kerumunan dimana hal tersebut sangat dilarang di tengah pandemi Covid-19.

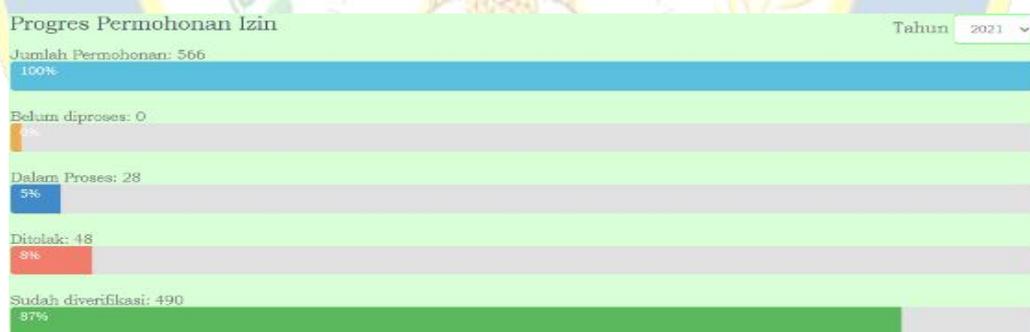
Kata kunci: Aplikasi SiPinTer, Efektivitas, Internet

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi beberapa tahun terakhir ditandai dengan semakin luasnya jaringan internet di seluruh dunia. Pengguna internet di dunia mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Internet berkembang semakin pesat karena mampu memfasilitasi komunikasi yang cepat atas berbagai jenis informasi dan mudah digunakan. Tuntutan atas pemerintahan yang semakin transparan dan akuntabel mendorong pemerintah mulai memanfaatkan teknologi internet sebagai salah satu media yang saat ini berkembang sangat pesat. Aplikasi sistem pelayanan *online* terpadu (SiPinTer) sendiri pertama kali dikembangkan pada tahun 2016 dengan bahasa pemrograman PHP (*Hypertext Preprocessor*) versi 5.4 dengan *web framework Laravel*, Saat itu SiPinTer hanya dapat melayani 3 layanan: Izin berdagang, Izin Perusahaan, SIUP hingga TDP secara simultan. Tiga layanan tersebut dipilih untuk dikembangkan pada SiPinTer karena berdasarkan data perizinan yang ada, ketiganya paling banyak diterbitkan di setiap tahunnya. Jumlah yang diterbitkan bisa mencapai sekitar 800-an dokumen pertahun atau rata-rata 2-3 dokumen perhari. SiPinTer secara resmi di *launching* pada hari Rabu tanggal 05 April 2017, berikut presentase progres permohonan izin pada tahun 2021.

Progres Permohonan Izin Tahun 2021



Sumber : Website aplikasi SIPINTER Kabupaten Situbondo

Berdasarkan presentase di atas dari 565 jumlah permohonan ada 48 yang ditolak, tentunya hal ini menjadi permasalahan bagi masyarakat, apakah syarat-syarat terlalu memberatkan bagi masyarakat, atau masyarakat yang tidak mengerti sistem pelayanan *online* terpadu.

Data Permohonan Izin Praktik Perawat Tahun 2021



The screenshot shows a dashboard titled 'Permohonan Izin Tahun 2021' for 'SIPP Surat Izin Praktik (SIP) Perawat'. It features a table with the following data:

| Status | Jumlah |
|--------------------|--------|
| Sudah Diverifikasi | 154 |
| Dalam Proses | 12 |
| Belum Proses | 0 |
| Ditolak | 16 |
| Jumlah Permohonan | 182 |

Sumber : Website Aplikasi SIPINTER Kabupaten Situbondo

Masyarakat yang mengajukan permohonan izin non usaha seperti praktik Perawat dari data di atas ada 16 permohonan yang ditolak, hal ini dapat berdampak bagi masyarakat lain yang membutuhkan tenaga kesehatan di berbagai kecamatan yang ada di Situbondo, jika permohonan itu ditolak tentunya perawat tidak bisa membuka praktek dan masyarakat tidak memiliki tenaga kesehatan yang dapat membantu jika terjadi masalah kesehatan di Kecamatan atau di Desa.

Masyarakat Situbondo sendiri sebagian besar adalah masyarakat desa, dan sebagian besar masih belum paham akan teknologi, hal ini juga menjadi salah satu tantangan Pemerintah Kabupaten Situbondo untuk mensosialisasikan kepada seluruh lapisan masyarakat terutama kepada masyarakat yang umurnya diatas 50 tahun dan ingin mengajukan usaha. Dilansir dari <https://jatim.antaranews.com/berita/341747/masih-ada-10-desa-tertinggal-di-situbondo> dari berbagai kalangan yang paling banyak ialah lansia masih belum paham akan teknologi saat ini ialah lansia, banyak usia lanjut yang belum paham atau bahkan tidak bisa menggunakan teknologi, tidak meratanya penyebaran penduduk menjadi salah satu sebab masyarakat masih belum paham akan teknologi. Perbedaanya bisa dilihat dengan penduduk yang tinggal di kota besar dan di desa, masyarakat kota dapat menerima perubahan atau perkembangan dengan cepat dan mampu beradaptasi, berbeda dengan masyarakat desa yang sudah terbiasa menerapkan hidup tradisional. Masyarakat desa, yang notabene selalu menerapkan hidup tradisional ataupun orang pedalaman tidak bisa merasakan atau bahkan sekedar menggunakan teknologi yang berkembang sangat pesat. Penerapan hidup tradisional dimana segala aspek kehidupan penggunaan teknologi sangat sedikit dan terbatas. Akibatnya, hal ini dapat menyebabkan penyebaran informasi apapun itu akan terkendala, akses

terhadap perkembangan informasi terbatas, terdapat juga cara berfikir yang sempit.. Hal ini terlihat di masyarakat Kabupaten Situbondo yang sebagian besar adalah masyarakat desa dan Kabupaten Situbondo sendiri baru terlepas dari status daerah tertinggal pada tahun 2019.

Aplikasi SiPinTer dalam aspek kemudahan akses dan penggunaan aplikasi haruslah baik bagi masyarakat terutama lapisan masyarakat menengah kebawah dan umurnya sudah 50 tahun keatas yang mempunyai keinginan untuk mengajukan ijin usaha atau non usaha ke DPMPSTSP, karena ada beberapa aplikasi pelayanan *online* yang dimiliki pemerintah yang akses untuk masuk ke *system* itu sulit dan rumit untuk dilakukan, kesulitan akses dan penggunaan aplikasi mungkin tidak dirasakan oleh kalangan anak milenial zaman sekarang dengan pengetahuan teknologi mereka, tetapi bagi masyarakat yang lahir di tahun 70-an hal itu bisa menjadi masalah dalam penggunaan *system* pelayanan masyarakat berbasis *online*. Dikarenakan pada tahun 2015 – 2019 Kabupaten Situbondo berdasarkan PERPRES RI NOMOR 131 TAHUN 2015 masuk sebagai kategori daerah tertinggal, tetapi berdasarkan keputusan NOMOR 79 TAHUN 2019 Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, Situbondo telah lepas dari status daerah tertinggal. Terkait hal ini tentunya tidak mudah bagi DPMPSTSP mensosialisasikan dalam kurun waktu 2 tahun terakhir kepada seluruh masyarakat Situbondo khususnya bagi masyarakat yang memiliki kepentingan untuk mengurus izin usaha atau izin non-usaha.

Gambar Lampiran PERPRES 131 TAHUN 2015 Tentang Penetapan Daerah Tertinggal

PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN
PERATURAN PRESIDEN NOMOR 131
TAHUN 2015
TENTANG
PENETAPAN DAERAH TERTINGGAL
TAHUN 2015-2019

DAFTAR DAERAH TERTINGGAL TAHUN 2015 – 2019.

| NO. | KODE KAB | PROVINSI | KABUPATEN |
|-----|----------|---------------------|--------------------|
| 1 | 1102 | ACEH | ACEH SINGKIL |
| 2 | 1201 | SUMATERA UTARA | NIAS |
| 3 | 1214 | SUMATERA UTARA | NIAS SELATAN |
| 4 | 1224 | SUMATERA UTARA | NIAS UTARA |
| 5 | 1225 | SUMATERA UTARA | NIAS BARAT |
| 6 | 1301 | SUMATERA BARAT | KEPULAUAN MENTAWAI |
| 7 | 1310 | SUMATERA BARAT | SOLOK SELATAN |
| 8 | 1312 | SUMATERA BARAT | PASAMAN BARAT |
| 9 | 1605 | SUMATERA SELATAN | MUSI RAWAS |
| 10 | 1612 | SUMATERA SELATAN | MUSI RAWAS UTARA |
| 11 | 1705 | BENGKULU | SELUMA |
| 12 | 1801 | LAMPUNG | LAMPUNG BARAT |
| 13 | 1813 | LAMPUNG | PESISIR BARAT |
| 14 | 3511 | JAWA TIMUR | BONDOWOSO |
| 15 | 3512 | JAWA TIMUR | SITUBONDO |
| 16 | 3526 | JAWA TIMUR | BANGKALAN |
| 17 | 3527 | JAWA TIMUR | SAMPANG |
| 18 | 3601 | BANTEN | PANDEGLANG |
| 19 | 3602 | BANTEN | LEBAK |
| 20 | 5201 | NUSA TENGGARA BARAT | LOMBOK BARAT |
| 21 | 5202 | NUSA TENGGARA BARAT | LOMBOK TENGAH |
| 22 | 5203 | NUSA TENGGARA BARAT | LOMBOK TIMUR |

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil

Kesenjangan masalah yang diambil pada penelitian ini ada 3, yaitu :

1. Efektivitas Aplikasi

Dimana berdasarkan data awal yang diperoleh, masih banyak pengajuan ijin yang ditolak.

2. Masyarakat

Masyarakat Situbondo yang notabene masyarakat Desa, belum banyak mengetahui bagaimana cara mendapatkan izin usahadan non usaha, terlebih dengan penetapan sistem pelayanan online terpadu

3. Kemudahan Akses Aplikasi

Kemudahan untuk menggunakan aplikasi SiPinTerharus bisa dirasakan oleh masyarakat, dikarenakan Kabupaten Situbondo masuk daerah tertinggal pada tahun 2015 – 2019 berdasarkan PERPRES RI NOMOR 131 TAHUN 2015, hal ini tentunya menjadi masalah dikarenakan tidak mudah mengedukasiseluruh lapisan masyarakat tentang sistem ini, terutama masyarakat yang sudah lanjut usia.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya juga menjadi salah satu bahan pertimbangan sehingga dapat memberi referensi dalam menulis ataupun mengkaji penelitian yang akan dilakukan

Tabel
Hasil Penelitian Sebelumnya

| No | Peneliti | Judul Penelitian | Metode Penelitian | Hasil Penelitian | Persamaan Penelitian | Perbedaan Penelitian |
|----|----------|------------------|-------------------|------------------|----------------------|----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | | | | | |
|----|--|---|-----------------------|---|---|--|
| 1. | Syalom M.C Lenak, Ismail Sumampow, Welly Warorundeng | Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon | Penelitian Kualitatif | DISPEN kota Tomohon masih kurang dalam memproduksi program-program egovernment melalui media social, Kurangnya Keadaptasian dari sumber daya di dinas dan operator disekolah | Persamaan penelitian : Sama sama menggunakan teori efektivitas Gibson, Ivanevich, dan Donnelly | Syalom Lenak : Lokus Penelitian di DISPEN Kota Tomohon Penulis : System DPMPTSP Kabupaten Situbondo |
| 2. | Dianita Prijono ,Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si , dan Drs. Radjikan, M.Si | Efektifitas Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPAD U) Pada Perizinan SIUP Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kabupaten Sidoarjo | Penelitian Kualitatif | efektivitas (Sippadu) pada perizinan SIUP Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo dikatakan efektif. Hal ini terlihat dari efisiensi pelayanan waktu yang singkat dan | Persamaan penelitian Dianita, Bagoes, dan Radjikan dengan penulis saat ini adalah sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif | Teori : pengukuran efektivitas menurut Lubis dan Huseini (1987) |

| | | | | | | |
|----|--|--|-----------------------|--|--|--|
| | | | | biaya yang gratis, prosedur pelayanan yang mudah, responsivitas pegawai yang tanggap | | Penulis ; Lokusnya terletak di DPMTSP Kabupaten Situbondo dan teori yang digunakan ialah ukuran efektivitas menurut Gibson, Ivanevich, dan Dannely |
| 3. | Alfi Novriando, Eko Priyo Purnomo, Lubna Salsabila | Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta | Penelitian Kualitatif | Peneliti menyimpulkan bahwa Jogja Smart Service telah efektif dalam melayani pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya aturan dan tujuan yang jelas yang tertuang dalam Peraturan | Persamaan : Topik penelitian yang diambil ialah tentang pelayanan publik yang berbasis teknologi | Perbedaan : Perbedaan penelitian ialah terletak di lokus dan teori |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>n Walikota Nomor 15 Tahun 2015 yang berisi roadmap pengembangan e-government di Kota Yogyakarta. Peraturan tersebut diimplementasikan dengan diluncurnya aplikasi Jogja Smart Service sebagai sarana pelayanan publik berbasis teknologi.</p> | |
|--|--|--|--|--|--|

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2021

Berdasarkan penulisan sebelumnya yang telah dipaparkan dalam tabel di atas, penulis menyimpulkan bahwa penulisan yang akan dilakukan memiliki kesamaan dalam segi topik permasalahan yaitu efektifitas sistem pelayanan terpadu. Penulisan yang dilakukan oleh Syalom M.C Lenak, Ismail Sumampow, dan Welly Warorundeng mempunyai kesamaan terkait teori yang digunakan dan terdapat kesamaan pada *system* yang akan diteliti yaitu *system* pelayanan online. Selanjutnya persamaan pada penulisan yang dilakukan oleh Dianita Prijono, Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si dan Drs. Radjikan, M.Si ialah penggunaan metode penelitian yaitu kualitatif deskriptif. Kemudian, perbedaan terdapat pada hal yang dideskripsikan yaitu akan dilaksanakan yaitu lokus dan teori yang digunakan. Efektivitas secara umum adalah sebuah capaian hasil dari suatu usaha yang dilakukan oleh sebuah kelompok atau individu dalam mencapai kesepakatan atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Fokus efektivitas ialah *output* atau capaian yang

didapatkan. Efektif (*effective*) merupakan sebuah usaha mencapai suatu target yang telah ditetapkan sebelumnya dengan cara-cara yang dianggap sesuai dan tepat sasaran untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Efektivitas diartikan sebagai ukuran seberapa jauh usaha sebuah instansi atau organisasi dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Steers (2005:59) mengemukakan “suatu efektivitas organisasi mudah dimengerti apabila dilihat kemampuan suatu organisasi tersebut untuk memanfaatkan dan mendapatkan sumber daya yang ada agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.” Menurut Siagian (2012:20-21) bahwa, “Efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tepat pada waktunya

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan ilmiah pada penelitian ini terhadap penelitian sebelumnya ialah :

1. Perbedaan terdapat pada hal yang dideskripsikan yaitu akan dilaksanakan yaitu lokus yang diteliti.
2. Kemudian perbedaan yang kedua ialah terkait teori yang digunakan pada penelitian ini berbeda dengan teori yang digunakan pada penelitian sebelumnya.

1.5 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui efektivitas aplikasi SiPinTer dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kabupaten Situbondo.
2. Untuk mengetahui pelayanan perizinan yang diterima masyarakat dengan pemanfaatan aplikasi SiPinTer.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan ialah menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dalam menjawab rumusan masalah yang dikemukakan karena peneliti ingin menggambarkan permasalahan yang ada di lapangan dengan objektif agar dapat memahami permasalahan yang ada sehingga mampu menyelesaikan masalah. dalam buku karangan Sari (2010) Finlay menyatakan bahwa kualitatif ialah

penelitian yang dilakukan dalam format tertentu yang terdapat dalam kehidupan riil (nyata) dengan tujuan memahami fenomena apa yang terjadi serta menginvestigasi, bagaimana terjadi, dan mengapa terjadi. Metode ini membuat peneliti mendapatkan gambaran yang aktual secara menyeluruh tentang kejadian yang terjadi, serta dapat menjawab dan memecahkan permasalahan kemudian menarik kesimpulan sesuai dengan kondisi yang terjadi.

PERMEN PAN DAN RB REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK menjelaskan survey kepuasan masyarakat memiliki 9 unsur yaitu 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana **) 7. Perilaku Pelaksana **) 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 9. Sarana dan prasarana.

III. Hasil Dan Pembahasan

Efektivitas Aplikasi SIPINTER Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Kabupaten Situbondo.

I. Produksi

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), TDP (Tanda Daftar Perusahaan), serta SIUP dan TDP secara simultan. Tiga layanan tersebut dipilih untuk dikembangkan di SiPinTer karena berdasarkan data perizinan yang ada, ketiganya paling banyak diterbitkan pada setiap tahunnya. Dimana jumlahnya mencapai sekitar 800an dokumen pertahun atau rata-rata 2-3 dokumen perhari.

Pengembangan SiPinTer pada tahun 2018 lebih diarahkan pada layanan perizinan di luar sistem OSS. Dapat dilihat bahwa produk perizinan yang diterbitkan melalui aplikasi SiPinTer sudah cukup sehingga apabila produktivitas tinggi maka program atau kegiatan yang dilaksanakan semakin meningkat juga.

Berikut contoh surat izin praktik yang dihasilkan oleh aplikasi SiPinTer

Surat Izin Praktik



Sumber ; Salah Satu Pemohon surat izin praktik non usaha

II. Efisiensi

1. Waktu Penyelesaian

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiPinTer, waktu yang digunakan dalam proses penerbitan tersebut tidaklah lama karena dalam proses penerbitan memang sudah terprogram dengan cepat di aplikasi. Berdasarkan data sekunder dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo, penerbitan dapat dilakukan dengan cepat, tidak perlu sehari-hari untuk menerbitkan satu izin, dengan persyaratan yang sudah terpenuhi oleh pemohon.

2. Biaya/tarif

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi sipinter ini, tidak ada biaya yang dibebankan kepada pemohon/gratis, hal ini serupa dengan apa yang disampaikan oleh salah satu pemohon surat izin praktek tenaga teknis kefarmasian yang diwawancarai oleh penulis yaitu saudari Vina Anggraini Amd.Farm yang bertempat di ruang tunggu Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo

Pernyataan Pemerintah Kabupaten Situbondo melalui DMPTSP Kabupaten Situbondo



Sumber ; <http://dpmptsp.situbondokab.go.id/>

III. Kepuasan

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur maka penulis mewawancarai salah satu pemohon yang telah melakukan pendaftaran dan mendapatkan izin usaha melalui aplikasi SiPinTer. Pada wawancara tersebut pelanggan mengutarakan bagaimana kepuasan serta masalah atau kendala yang terjadi ketika menggunakan aplikasi tersebut. Hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Drs. H. Akhmad Yulianto, M.Si pada tanggal 6 Januari 2022 di Ruang Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo. "Aplikasi SiPinter ini sudah beberapa tahun digunakan oleh DPMPTSP Situbondo sebagai aplikasi non-usaha, sementara yang usaha dengan adanya OSS RBE, aplikasi SiPinter ini sungguh sungguh sangat berguna dan sangat banyak manfaatnya, dan selama ini memudahkan, jadi, masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan perizinan langsung buka aplikasi SiPinTer dan bisa langsung mendapatkan pelayanan, terutama teman teman yang bergerak di bidang kesehatan, itu manfaatnya sangat besar sekali, dan selama ini tidak ada kendala, biasa kendala jaringan, tetapi semuanya terlayani dengan baik, dan kalau DPMPTSP Situbondo ini sangat *maintenance* sekali dengan Sipinter ini, seperti penambahan fitur, atau inovasi terbaru lainnya. Adapun beberapa pemohon yang merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini kita minta untuk datang ke kantor

untuk menyelesaikan masalahnya, dan pegawai kami siap untuk membantu dan menyelesaikan masalah tersebut dengan cepat.” Dari hasil wawancara ini dapat dilihat bahwa masyarakat merasa puas dengan adanya aplikasi SiPinTer. Namun terlepas dari itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo harus senantiasa berkoordinasi dan melakukan pembaharuan setiap harinya agar kepuasan pelanggan dapat terjamin.

2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Pada aplikasi SipinTer, pemohon dapat menyampaikan keluhan mereka juga melalui kolom pengaduan yang terdapat di website dpmptsp.situbondokab.go.id. Jadi pemohon bisa menyampaikan kepuasan mereka ataupun keluhan mereka akan SipinTer. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Drs. H. Akhmad Yuianto, M.Si pada tanggal 6 Januari 2022 di Ruang Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo. “Memang benar tidak semuanya pemohon bisa menggunakan teknologi ini, tetapi rata-rata pemohon yang mengajukan ijin non usaha sudah bisa menggunakannya, ada beberapa yang kemudian merasa sulit atau merasa sulit ketika sudah masuk ke aplikasinya, oleh karena itu yang kita lakukan adalah yang pertama kita minta untuk datang ke kantor DPMPTSP kita bantu sepenuhnya, kita bantu untuk masuk ke sipinter dan menyelesaikan sampai keluarnya ijin, yang kedua jika itu tidak memungkinkan kita datangi ke rumah, tetapi yang paling banyak kita minta datang ke kantor untuk menyelesaikan masalah tersebut.” Berdasarkan penelitian di atas didapatkan bahwa masyarakat sudah merasa puas terhadap adanya SipinTer. Walaupun masih masyarakat yang masih kurang puas terkait dengan aplikasi yang terkadang ada masalah karena masih minimnya pengetahuan teknologi pada pemohon. Untuk mengatasi hal tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berupaya untuk menyelesaikan permasalahan tersebut agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan perizinan ini. Kebutuhan manusia semakin hari semakin bertambah, oleh karena itu pelayan harus melakukan perubahan. Salah satunya adalah dengan cara mengupdate aplikasi dan melakukan inovasi dari yang sulit menjadi mudah. Inovasi di sini mempunyai arti bahwa pelayan harus senantiasa memberikan yang terbaik untuk konsumen seperti

menambah fitur, memberikan pelayanan yang prima, memberikan keramahan, dan mengecek persyaratan yang diajukan.

IV. Adaptasi

1. Kompetensi Pelaksana.

Dengan adanya aplikasi SiPinTer tidak hanya semata-mata untuk meningkatkan pelayanan perizinan dan kesejahteraan masyarakat saja tetapi juga dengan adanya aplikasi SiPinTer diharapkan dapat meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang ada di Kabupaten Situbondo. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Drs. H. Akhmad Yulianto, M.Si pada tanggal 6 Januari 2022 di Ruang Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo:

“ Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiPinTer, ada beberapa hal yang harus disepakati dan dipatuhi bersama, salah satunya adalah petugas yang bertugas di front office tidak lain ialah karyawan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bersangkutan. Selain itu, aplikasi SiPinTer juga bisa dipakai sebagai ajang pelatihan teknologi untuk karyawan, sehingga ke depannya diharapkan ada pengembangan pengelolaan aplikasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, transfer pengetahuan (transfer knowledge), transfer pengalaman (transfer experience), transfer teknologi, dan juga manajerial.”

V. Perkembangan

1. Sarana dan Prasarana.

Dalam aplikasi SiPinTer, setiap hari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo sebagai dinas pengampu harus berusaha untuk memberikan yang terbaik setiap harinya demi kepuasan pelanggan. Salah satu cara yang ditempuh adalah dengan menciptakan inovasi-inovasi baru terhadap SiPinTer agar pelanggan tidak merasa bosan dan merasa nyaman dengan adanya SiPinTer. Seperti halnya yang disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Drs. H. Akhmad Yulianto, M.Si pada tanggal 6 Januari 2022 di Ruang Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo:

“ DPMPTSP Kabupaten Situbondo sebagai dinas pengampu aplikasi SiPinTer akan berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Salah satunya adalah dengan menciptakan inovasi-inovasi dalam pengembangan SiPinTer itu sendiri. Beberapa inovasi yang sudah dirancang diantaranya adalah membuat SiPinTer yang awalnya digunakan untuk ijin usaha dan non usaha, saat ini hanya digunakan untuk ijin non usaha saja, agar lebih efisien. Selain itu juga, mengupgrade bahasa pemrograman SiPinTer dari versi 5.4 ke 7.2.”

Dari wawancara di atas dapat dilihat bahwa terdapat inovasi baru yang dirancang untuk memperbaharui aplikasi SiPinTer agar senantiasa dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

3.1 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama pada penelitian ini ialah, pelayanan berbasis elektronik yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Situbondo cukup memuaskan masyarakat dan dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat terhadap surat ijin yang diperlukan oleh masyarakat Kabupaten Situbondo sendiri yaitu dengan penggunaan aplikasi SiPinTer. Sedangkan pada penelitian sebelumnya yaitu temuannya pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP terkait, kepada masyarakat tentang pelayanan perizinan, masih menggunakan sistem manual, yaitu masyarakat harus datang langsung ke kantor DPMPTSP.

3.2 Diskusi Temuan Menarik

Temuan menarik yang didapatkan oleh penulis pada penelitian kali ini yaitu hambatan terkait masyarakat Kabupaten Situbondo yang masih kurang paham akan teknologi pada zaman sekarang, dan terjadinya atau dampak Covid - 19 yang menyebabkan sosialisasi ke desa desa yang telah terprogram menjadi macet.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dari indikator yang dibahas dalam penelitian ini, maka peneliti menyimpulkan bahwa : Program aplikasi SiPinTer di Kabupaten Situbondo sudah berjalan cukup baik dan efektif pada dimensi pencapaian produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan

perkembangan. Sementara pada dimensi kepuasan terutama dalam subdimensi sistem, mekanisme, dan prosedur dan dimensi adaptasi dalam subdimensi kompetensi pelaksana masih harus ditingkatkan. Dinilai cukup baik karena Aplikasi ini sudah berjalan selama 7 tahun dan sampai saat ini masih digunakan serta belum ada keluhan masyarakat yang ingin aplikasi ini dihapuskan serta efektif karena berdasarkan wawancara dengan pemohon pada dimensi efisiensi waktu dan dimensi yang lain pemohon merasa puas dan terbantu akan adanya aplikasi SiPinTer ini.

Saran Berdasarkan kesimpulan di atas, maka untuk meningkatkan efektivitas aplikasi SiPinTer dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Situbondo, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Dikarenakan masyarakat Kabupaten Situbondo masih kurang menguasai teknologi diharapkan DPMPTSP Kabupaten Situbondo Memberikan pelatihan kepada sumber daya manusia terutama kepada para pemohon perizinan yang dilakukan secara berkala, tidak hanya sekali dua kali saja sehingga kemampuan atau skill masyarakat mampu meningkat dengan baik karena adanya dukungan dari pemerintah.
2. Pembuat Aplikasi SiPinTer ialah pihak ketiga, maka dari itu Perhatian dan dukungan pemerintah Kabupaten Situbondo kepada pihak-pihak yang ikut berperan dalam menyukseskan pengembangan aplikasi SiPinTer perlu ditingkatkan. Pihak pengembang aplikasi banyak ditemukan pada era sekarang oleh karena itu perlu adanya kerja sama yang baik antar seluruh lapisan masyarakat untuk mengembangkan potensi yang ada di bidang teknologi. Dalam hal ini, pemerintah Kabupaten Situbondo bisa memberikan modal kepada pengembang aplikasi yang ingin berkembang sebagai bentuk dukungan pemerintah terhadap potensi anak bangsa.
3. Masyarakat Lanjut Usia masih merasa rumit menggunakan aplikasi SiPinTer, diharapkan DPMPTSP Kabupaten Situbondo Melakukan update aplikasi secara berkala, agar terobosan atau inovasi inovasi dapat terus berkembang pada aplikasi SiPinTer sehingga dapat mengurangi masalah masalah yang ada pada aplikasi secara bertahap.
4. Dikarenakan banyak wilayah desa yang masih belum terjangkau jaringan maka Pemerintah Kabupaten Situbondo sebaiknya memperluas jaringan dalam hal ini sarana dan prasarana

yaitu tower telekomunikasi di wilayah yang tidak terjangkau di Kabupaten Situbondo.

Keterbatasan Penelitian dalam hal ini memiliki keterbatasan yaitu waktu dan transportasi untuk menuju lokus penelitian, dan lokus penelitian hanya satu yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. **Arah Masa Depan Penelitian** dalam hal ini Penulis menyadari bahwa temuan penelitian yang dikaji masih terlalu awal, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokus serupa berkaitan dengan pelayanan perizinan berbasis teknologi di Kabupaten Situbondo untuk menemukan hasil yang lebih baik dan mendalam.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Bapak Drs. H. Akhmad Yuliyanto, M.Si Beserta jajaran pejabat DPMPTSP yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca, dan dapat menjadi referensi bagi daerah dan dinas terkait.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Creswell, John w, _Porth, C. N. (2014) *Qualitative Inquiry Research Design, Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents.*

Donni Juni Priansa, A. G. (2019) *Manajemen Perkantoran : Efektif, Efisien, dan Profesional, Alfabeta.* Available at: <http://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=22090> (Accessed: 20 September 2021).

Kabupaten Situbondo (2021) *Wikipedia.com.*

Kabupaten Situbondo, D. (2016) *Aplikasi Sipinter, Data Sipinter.*

Kabupaten Situbondo, P. (2021) *Visi dan Misi, Website*.

Lenak, S. M. C., Sumampow, I. and Waworundeng, W. (2021) 'Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon', 1(1), pp. 1-10.

PERDA Kab. Situbondo No. 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (no date). Available at:

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/46382> (Accessed: 20 September 2021).

Presiden (2004) *INPERS NO 3 TAHUN 2003*. Available at:

<http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>.

Sedarmayanti. (2007) 'Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil', p. 392.

Steers, R. M. (2005) 'Efektivitas Organisasi', *Erlangga*. Available at:

https://www.google.co.id/books/edition/Efektivitas_organisasi/2R9nnQAACAAJ?hl=id (Accessed: 20 September 2021).

Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (2008). Available at:

<https://arxiv.org/pdf/1707.06526.pdf><https://www.yrpri.org><http://weekly.cnbnews.com/news/article.html?no=124000><https://www.fordfoundation.org/>http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Republica_Dominicana/ccp/20120731051903/prep<http://webpc.cia>.

Visi dan Misi DISKOMINFO (2018).

Wahono, R. (2012) *Kiat Menyusun Kerangka Pemikiran Penelitian, Research Methodology*. Available at: <https://romisatriawahono.net/2012/08/07/kiat-menyusun-kerangka-pemikiran-penelitian/>.

